

COMPANY PROFILE

CHI È EUROP ASSISTANCE

Il Gruppo nel mondo

Il Gruppo Europ Assistance è tra i leader mondiali nel settore dell'assistenza privata. Fondato a Parigi nel 1963, è un operatore globale in grado di offrire un'ampia gamma di soluzioni che integrano prestazioni di assistenza, coperture assicurative e servizi, in risposta a una grande varietà di esigenze, in emergenza e nel quotidiano.

La capogruppo Europ Assistance Holding ha sede a Parigi e il capitale sociale è interamente detenuto da Generali France.

Il Gruppo ha chiuso il 2009 con un giro d'affari di 1,288 miliardi di Euro.

Europ Assistance, leader dell'assistenza privata in Italia

Europ Assistance è operativa in Italia dal 1968 dove è leader del mercato nazionale dell'assistenza privata. Nel 1993, in linea con la direttiva CEE 84/641 che ha inquadrato l'assistenza come ramo assicurativo e non più come servizio, la società è diventata Compagnia di Assicurazioni ottenendo l'abilitazione all'esercizio dei rami assicurativi sinergici alla propria attività: infortuni, malattia, incendio e furto, corpi di veicoli terrestri, merci trasportate – limitatamente ai danni subiti dai bagagli - Responsabilità Civile generale, perdite pecuniarie di vario genere e Tutela legale.

La società ha chiuso il 2009 con un giro d'affari di 336 milioni di Euro.

La struttura societaria

In Italia Europ Assistance opera attraverso 4 società:

- **Europ Assistance Italia S.p.A.**, la Capogruppo;
- **Europ Assistance Service S.p.A.**, organizza e eroga tutte le tipologie di assistenza;
- **Europ Assistance Trade S.p.A.**, agente di Europ Assistance Italia S.p.A.;
- **Europ Assistance VAI S.p.A.**, autorizzata al soccorso stradale e ai servizi per la mobilità in viabilità ordinaria e su tutta la rete autostradale italiana, fornisce assistenza completa su strada e gestisce la flotta di vetture dedicate al noleggio sotto il brand Rent VAI24h. In Europ Assistance VAI esiste inoltre una struttura specializzata nella creazione e gestione di servizi di Contact Center.

ATTIVITÀ, AREE DI BUSINESS, MERCATI

Le aree di business

Dal 1968 ad oggi Europ Assistance Italia ha seguito un percorso di continua crescita, diversificando e ampliando costantemente la propria attività ben oltre l'originario ambito dell'assistenza in viaggio. Oggi opera in quattro aree di business: Auto, Viaggi, Salute e Casa e Famiglia.

Il mercato di riferimento

Il mercato di riferimento del Gruppo è rappresentato per la quasi totalità da una clientela Business (90%). La clientela Retail, seppur marginale in termini di giro d'affari (10%), riveste un'importanza strategica soprattutto in termini di visibilità dell'offerta.

La strategia distributiva

Per la commercializzazione dei propri prodotti e servizi, Europ Assistance ha adottato una strategia di distribuzione multicanale: per il mercato Business collaborando con Istituti di Credito, Società finanziarie, Compagnie di assicurazioni, Case costruttrici di auto e moto, Società di leasing e rent, Tour Operator e Tour Organiser; per il mercato Consumer servendosi sia di canali indiretti – Broker assicurativi e Agenzie di viaggi – sia di canali diretti – negozi a brand Europ Assistance, telefono e internet.

L'e-commerce rappresenta un canale in forte espansione, in grado di mettere a disposizione degli utenti una serie di servizi aggiuntivi: informazioni sanitarie, turistiche e geografiche, consigli e suggerimenti di viaggio, per la casa e la famiglia per spostarsi in totale sicurezza.

LE RISORSE: CENTRALE OPERATIVA, UNITÀ MEDICA, NETWORK...

La Centrale Operativa

La Centrale Operativa di Europ Assistance è il vero cuore pulsante del Gruppo: una moderna ed efficiente struttura dedicata alla gestione delle assistenze in cui si combinano innovazione tecnologica e professionalità. L'infrastruttura integra sistemi telefonici e informatici in una soluzione d'avanguardia per la gestione delle assistenze.

Alcuni numeri testimoniano la sua capacità di garantire un'assistenza globale, 24 ore su 24, 365 giorni all'anno, ovunque nel mondo:

- 1.200 linee telefoniche, di cui 910 numeri verdi;
- circa 2,7 milioni di chiamate gestite nel 2009;
- circa 700 mila assistenze erogate nel 2009;
- oltre l'85% di clienti intervistati che si dichiara "soddisfatto".

L'Unità Medica

L'Equipe medica di Europ Assistance è costituita da oltre 80 medici, rappresentati in prevalenza da esperti di medicina di pronto intervento e rianimazione, in grado di intervenire in tutti i casi di infortunio o malattia che riguardano gli assicurati, ovunque nel mondo.

Ogni giorno in Centrale Operativa si alternano 5 medici, per garantire un presidio continuo e costante, 24 ore su 24, 365 giorni l'anno.

A loro spetta il compito di valutare le condizioni di salute degli assicurati, di attivare le risorse mediche interne ed esterne e di scegliere il tipo d'intervento da effettuare.

Nel 2009 il Gruppo ha erogato circa 131 mila assistenza sanitarie, tra cui:

- 1.128 rimpatri sanitari senza accompagnamento medico
- 247 rimpatri sanitari con accompagnamento medico

*Il Network
in Italia*

In Italia, il Network è composto da più di 6.000 Centri di assistenza, di cui: 4.173 nell'area Salute (Ambulanze, Medici, Infermieri, Case di Cura, Centri Diagnostici, Laboratori di Analisi, Dentisti, Ottici,...), 806 nell'area Auto (soccorso stradale, centri Rent,...), 494 nell'area Casa e in altre aree (idraulici, elettricisti, fabbri, falegnami, termotecnici, etc.).

PER INFORMAZIONI:

EUROP ASSISTANCE

UFFICIO COMUNICAZIONE

STEFANIA UGHI

PIAZZA TRENTO 8, 20135 MILANO

TEL. 02.58 38 43 61

E-MAIL: STEFANIA.UGHI@EUROPASSISTANCE.IT

WWW.EUROPASSISTANCE.IT

UFFICIO STAMPA:

MIRELLA VILLA COMUNICAZIONE

VIA F.LLI RUFFINI 3, 20123 MILANO

TEL. 02.49 80 162 - 340 1769332 - FAX 02.49 83 152

FRANCESCA PEDRALI

E-MAIL: FRANCESCA.PEDRALI@VILLACOMUNICAZIONE.IT

CAMILLA MASTELLARI

E-MAIL: CAMILLA.MASTELLARI@VILLACOMUNICAZIONE.IT